2025年度济南市历下区12345市民服务热线运行中心决算

目　录

第一部分 单位概况

一、单位职责

二、机构设置

第二部分 2025年度单位决算表

一、收入支出决算总表

二、收入决算表

三、支出决算表

四、财政拨款收入支出决算总表

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分 2025年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

二、收入决算情况说明

三、支出决算情况说明

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

十、机关运行经费支出说明

十一、政府采购支出说明

十二、国有资产占用情况说明
十三、预算绩效情况说明
第四部分 名词解释

第一部分

单位概况

一、单位职责

负责12345市民服务热线转派工单、第三方发现问题的受理、转派、回访、办结、数据统计等工作。负责汇总分析城市管理综合考评、热线受理中出现等问题，对社会新闻、媒体反应的热点、难点、焦点问题进行分析，提供合理化建议。

二、机构设置

本单位内设6个职能科室，分别是：综合部、质量管理部、业务受理部、指挥保障部、信息技术 部、体系建设部。

第二部分

2025年度单位决算表

收入支出决算总表

公开01表

单位：济南市历下区12345市民服务热线运行中心　　单位：万元

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	550.28	一、一般公共服务支出	32	420.87
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	61.13
	9		九、卫生健康支出	40	33.67
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	34.61
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	550.28	**本年支出合计**	58	550.28
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总计	31	550.28	**总计**	62	550.28

注：1.本表反映单位本年度的总收支和年末结转结余情况。

2.本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

公开02表

单位：济南市历下区12345市民服务热线运行中心　　单位：万元

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	550.28	550.28					
201	一般公共服务支出	420.87	420.87					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	420.87	420.87					
2010350	事业运行	420.87	420.87					
208	社会保障和就业支出	61.13	61.13					
20805	行政事业单位养老支出	61.13	61.13					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	40.69	40.69					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	20.44	20.44					
210	卫生健康支出	33.67	33.67					
21011	行政事业单位医疗	33.67	33.67					
2101102	事业单位医疗	33.67	33.67					
221	住房保障支出	34.61	34.61					
22102	住房改革支出	34.61	34.61					
2210201	住房公积金	34.61	34.61					

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

公开03表

单位：济南市历下区12345市民服务热线运行中心　　单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	550.28	550.28				
201	一般公共服务支出	420.87	420.87				
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	420.87	420.87				
2010350	事业运行	420.87	420.87				
208	社会保障和就业支出	61.13	61.13				
20805	行政事业单位养老支出	61.13	61.13				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	40.69	40.69				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	20.44	20.44				
210	卫生健康支出	33.67	33.67				
21011	行政事业单位医疗	33.67	33.67				
2101102	事业单位医疗	33.67	33.67				
221	住房保障支出	34.61	34.61				
22102	住房改革支出	34.61	34.61				
2210201	住房公积金	34.61	34.61				

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

公开04表

单位：济南市历下区12345市民服务热线运行中心　　单位：万元

收入			支出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	550.28	一、一般公共服务支出	33	420.87	420.87		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	61.13	61.13		
	9		九、卫生健康支出	41	33.67	33.67		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51	34.61	34.61		
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	550.28	本年支出合计	59	550.28	550.28		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	550.28	总计	64	550.28	550.28		

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开05表

单位：济南市历下区12345市民服务热线运行中心　　单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
	合计	550.28	550.28	
201	一般公共服务支出	420.87	420.87	
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	420.87	420.87	
2010350	事业运行	420.87	420.87	
208	社会保障和就业支出	61.13	61.13	
20805	行政事业单位养老支出	61.13	61.13	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	40.69	40.69	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	20.44	20.44	
210	卫生健康支出	33.67	33.67	
21011	行政事业单位医疗	33.67	33.67	
2101102	事业单位医疗	33.67	33.67	
221	住房保障支出	34.61	34.61	
22102	住房改革支出	34.61	34.61	
2210201	住房公积金	34.61	34.61	

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开06表

单位：济南市历下区12345市民服务热线运行中心　　单位：万元

科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	519.75	302	商品和服务支出	30.51	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	99.90	30201	办公费	14.89	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	32.77	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	191.02	30204	手续费		310	资本性支出	
30106	伙食补助费		30205	水费		31001	房屋建筑物购建	
30107	绩效工资	66.66	30206	电费		31002	办公设备购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	40.69	30207	邮电费		31003	专用设备购置	
30109	职业年金缴费	20.44	30208	取暖费		31005	基础设施建设	
30110	职工基本医疗保险缴费	33.67	30209	物业管理费		31006	大型修缮	
30111	公务员医疗补助缴费		30211	差旅费		31007	信息网络及软件购置更新	
30112	其他社会保障缴费		30212	因公出国（境）费用		31008	物资储备	
30113	住房公积金	34.61	30213	维修（护）费		31009	土地补偿	
30114	医疗费		30214	租赁费		31010	安置补助	
30199	其他工资福利支出		30215	会议费		31011	地上附着物和青苗补偿	
303	对个人和家庭的补助	0.02	30216	培训费		31012	拆迁补偿	
30301	离休费		30217	公务接待费		31013	公务用车购置	
30302	退休费		30218	专用材料费		31019	其他交通工具购置	
30303	退职（役）费		30224	被装购置费		31021	文物和陈列品购置	
30304	抚恤金		30225	专用燃料费		31022	无形资产购置	
30305	生活补助		30226	劳务费		31099	其他资本性支出	
30306	救济费		30227	委托业务费		399	其他支出	
30307	医疗费补助		30228	工会经费	7.16	39907	国家赔偿费用支出	
30308	助学金		30229	福利费		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30309	奖励金	0.02	30231	公务用车运行维护费		39909	经常性赠与	
30310	个人农业生产补贴		30239	其他交通费用	3.46	39910	资本性赠与	
30311	代缴社会保险费		30240	税金及附加费用		39999	其他支出	
30399	其他对个人和家庭的补助		30299	其他商品和服务支出	5.00			
人员经费合计		519.77	公用经费合计					30.51

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开07表

单位：济南市历下区12345市民服务热线运行中心　　单位：万元

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
科目代码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计							

注：本单位没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开08表

单位：济南市历下区12345市民服务热线运行中心　　单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计				

注：本单位没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

财政拨款“三公”经费支出决算表

公开09表

单位：济南市历下区12345市民服务热线运行中心　　单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费				小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

注：本单位无财政拨款安排的“三公”经费支出，故本表无数据。

第三部分

2025年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2025年度收、支总计均为550.28万元。与2024年相比，收、支总计各增加46.51万元，增长9.23%。主要是人员职务职级晋升，导致人员经费及日常公用经费增加。

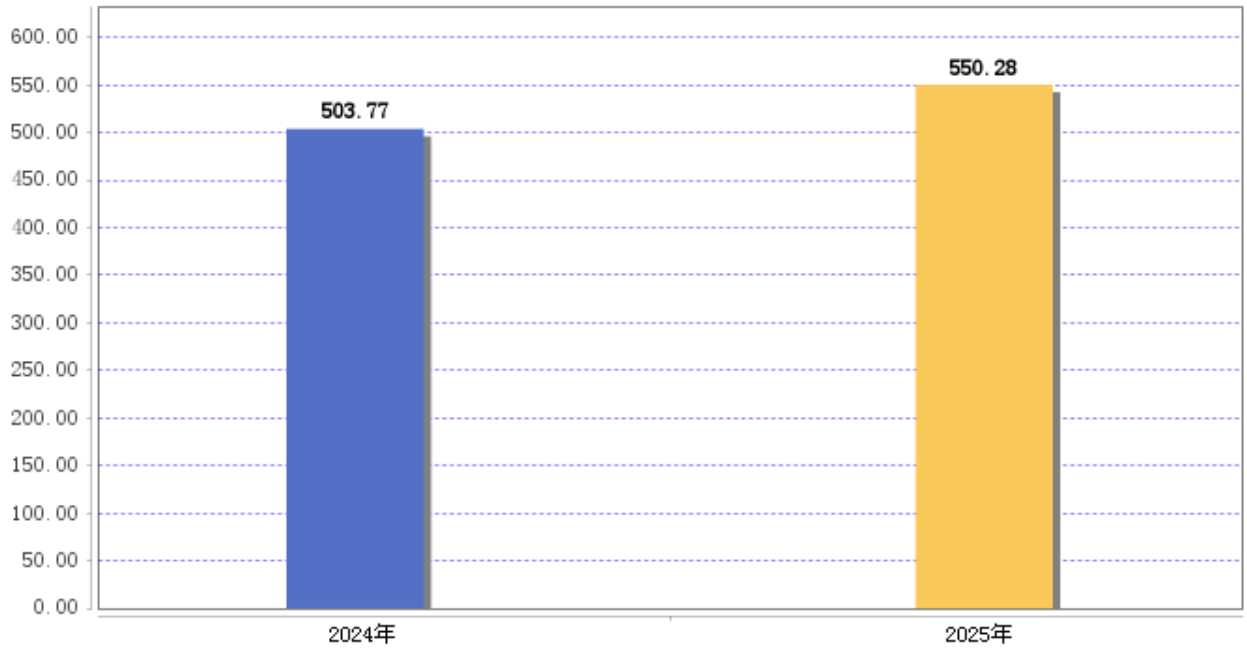


图1：收、支决算总计变动情况图（单位：万元）

二、收入决算情况说明

（一）收入决算结构情况

2025年度收入合计550.28万元，其中：财政拨款收入550.28万元，占100%。

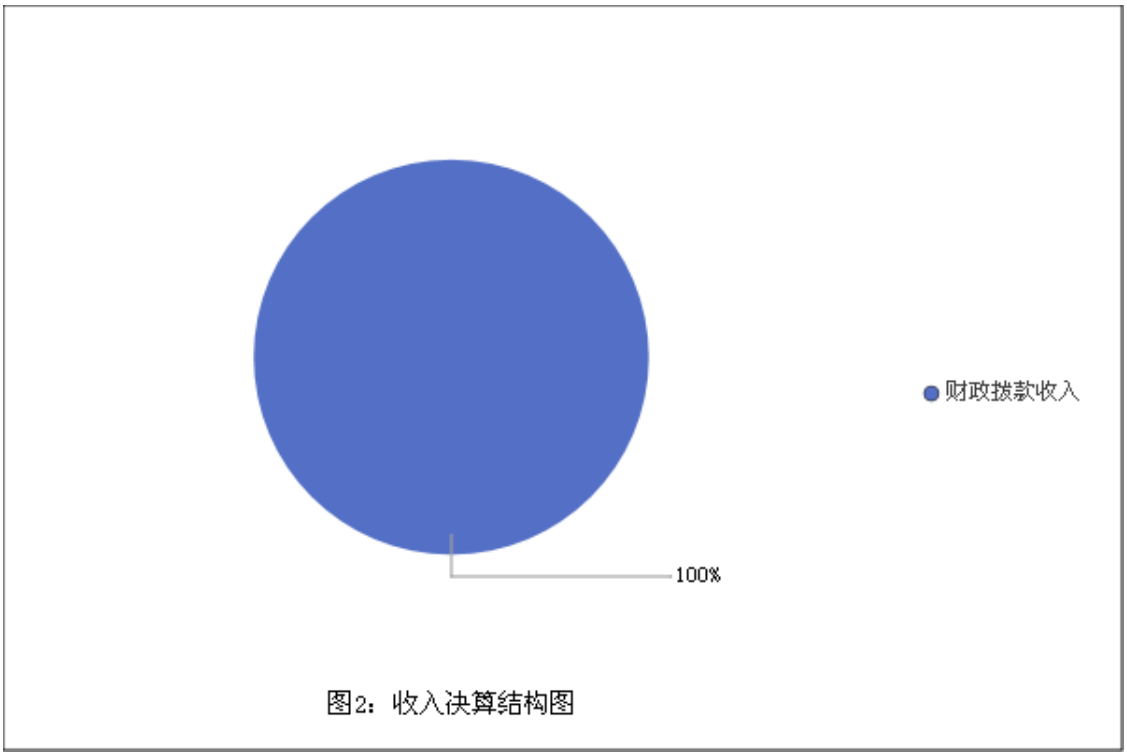


图2：收入决算结构图

（二）收入决算具体情况

1.财政拨款收入550.28万元。与2024年度相比，增加46.51万元，增长9.23%。主要是人员职务职级晋升，导致人员经费及日常公用经费增加。

2.上级补助收入0万元。与上年决算数据一致。

3.事业收入0万元。与上年决算数据一致。

4.经营收入0万元。与上年决算数据一致。

5.附属单位上缴收入0万元。与上年决算数据一致。

6.其他收入0万元。与上年决算数据一致。

三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

2025年度支出合计550.28万元，其中：基本支出550.28万元，占100%。

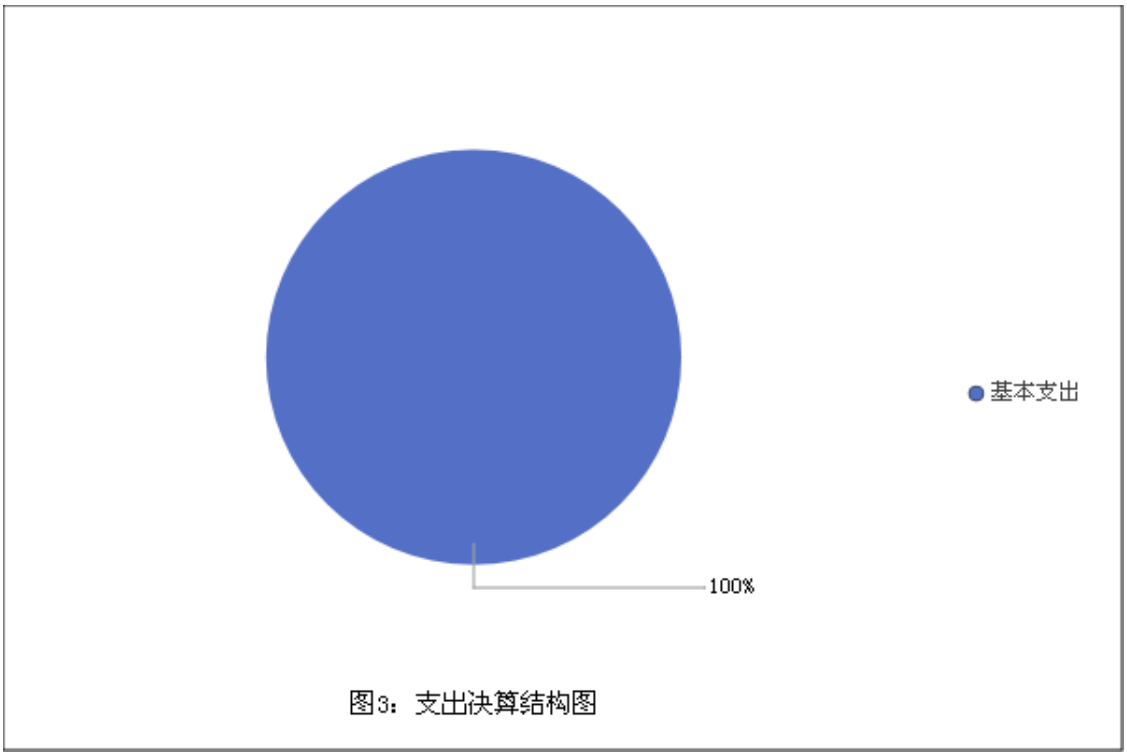


图3：支出决算结构图

（二）支出决算具体情况

1.基本支出550.28万元。与2024年度相比，增加46.51万元，增长9.23%。主要是人员职务职级晋升，导致人员经费及日常公用经费增加。

2.项目支出0万元。与上年决算数据一致。

3.上缴上级支出0万元。与上年决算数据一致。

4.经营支出0万元。与上年决算数据一致。

5.对附属单位补助支出0万元。与上年决算数据一致。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2025年度财政拨款收、支总计均为550.28万元。与2024年相比，财政拨款收、支总计各增加46.51万元，增长9.23%。主要是人员职务职级晋升，导致人员经费及日常公用经费增加。

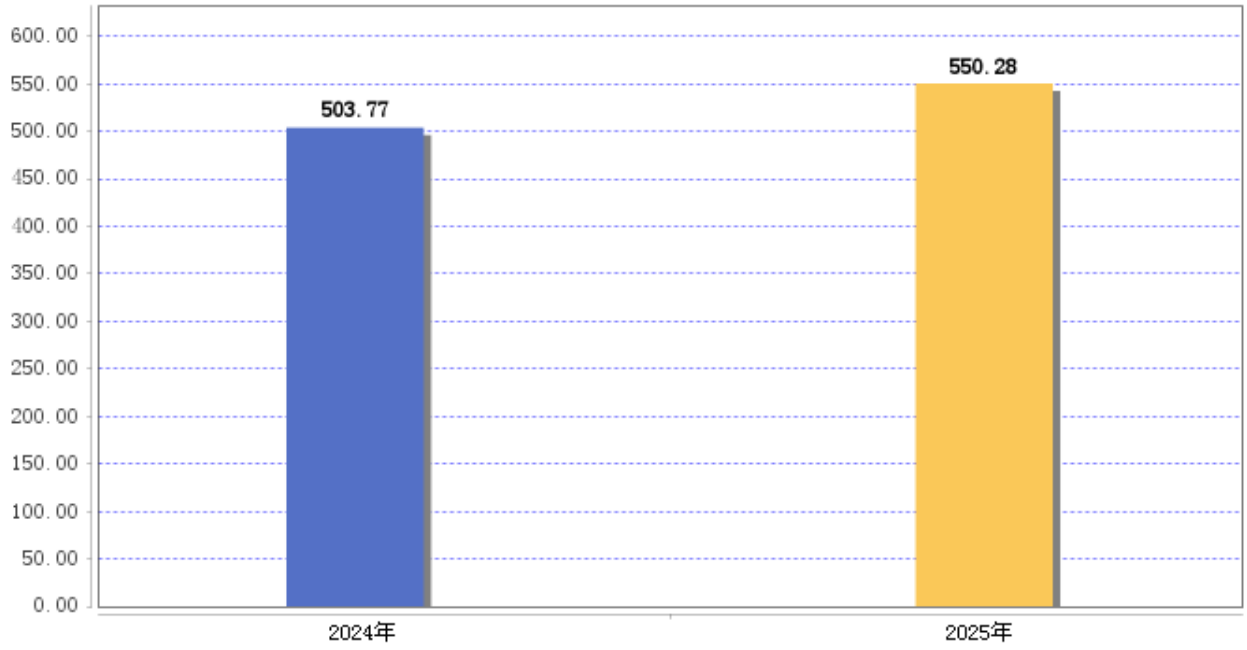


图4：财政拨款收、支决算总计变动情况图（单位：万元）

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

按照党中央、国务院关于党政机关习惯过紧日子的有关要求，厉行节约办一切事业，严控一般性支出。同时坚持有保有压，优化支出结构，提高资金使用效率，合理保障一般公共服务支出、社会保障和就业支出、卫生健康支出、住房保障支出等重点支出，体现在有关支出科目中。按照支出功能分类，政府办公厅及相关机构事务方面的支出规模较大，主要是：事业运行，2025年度决算数为420.87万元，占财政拨款支出总额的76.48%，主要用于人员工资福利及日常公用等支出。

（一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2025年度一般公共预算财政拨款支出550.28万元，占本年支出合计的100%。与2024年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加46.51万元，增长9.23%。主要是人员职务职级晋升，导致人员经费及日常公用经费增加。

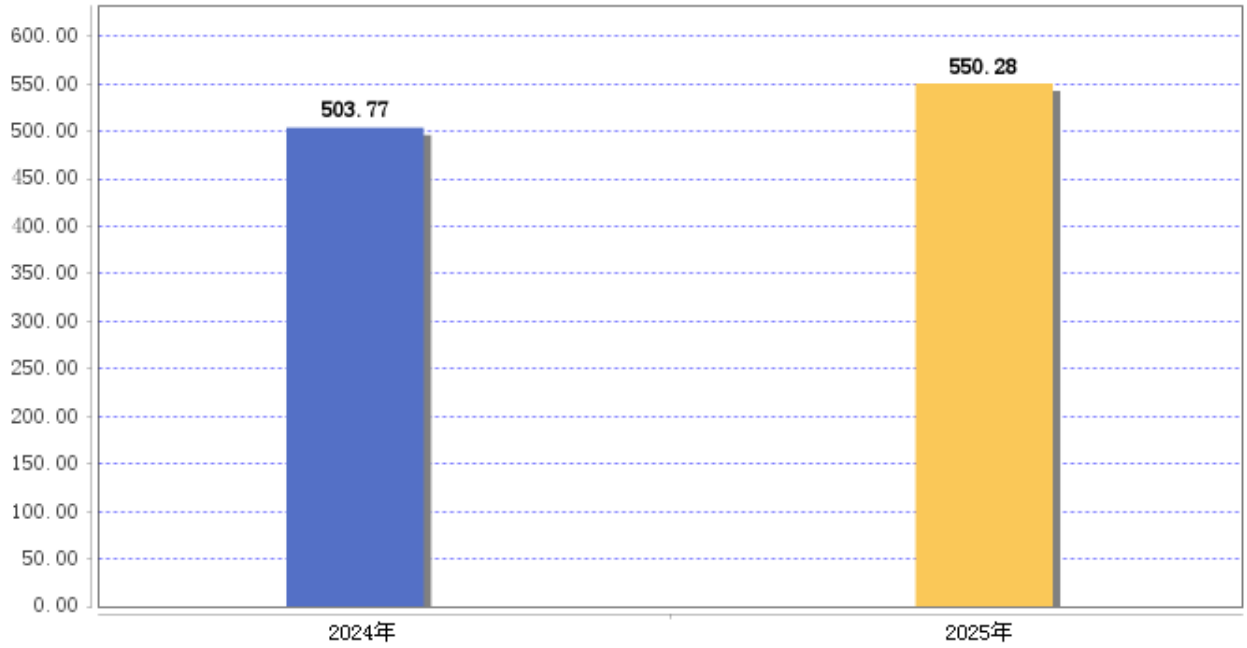


图5-1：一般公共预算财政拨款支出决算总计变动情况图（单位：万元）

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2025年度一般公共预算财政拨款支出550.28万元，主要用于以下方面：一般公共服务支出（类）支出420.87万元，占76.48%；社会保障和就业支出（类）支出61.13万元，占11.11%；卫生健康支出（类）支出33.67万元，占6.12%；住房保障支出（类）支出34.61万元，占6.29%。

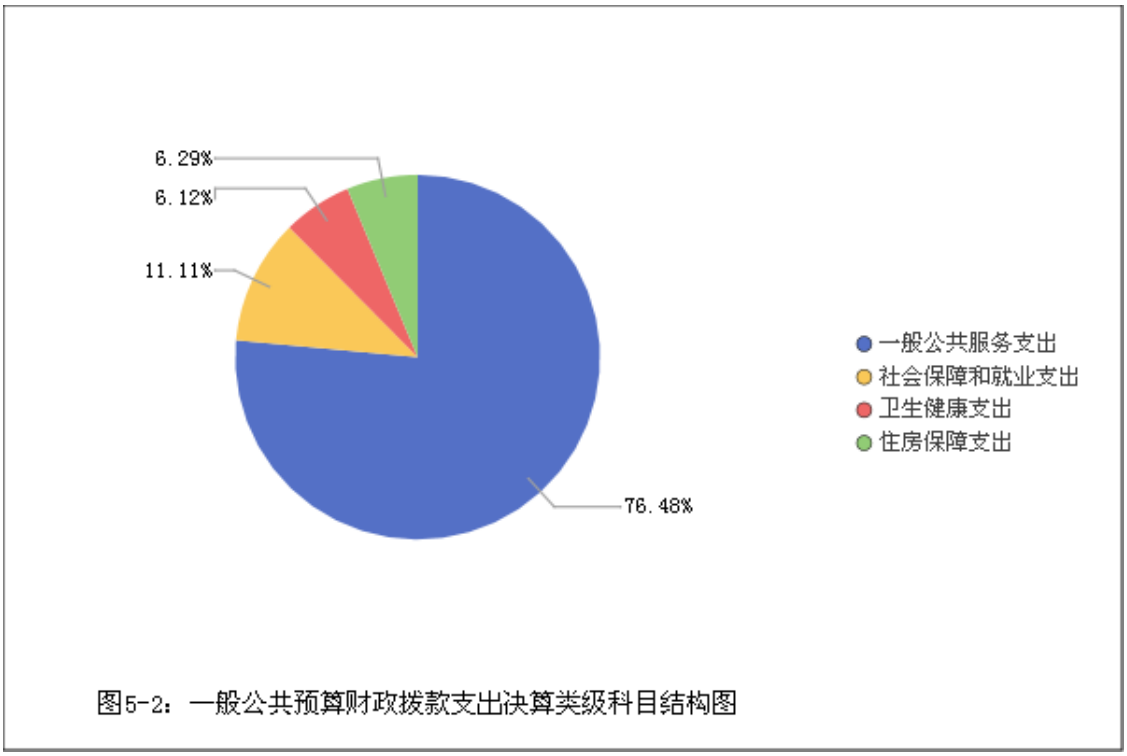


图5-2：一般公共预算财政拨款支出决算类级科目结构图

（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2025年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为427.2万元，支出决算为550.28万元，完成年初预算的128.81%。决算数大于年初预算数，主要原因是人员职务职级晋升，导致人员经费及日常公用经费增加。其中：

1. 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。年初预算为305.2万元，支出决算为420.87万元，完成年初预算的137.9%。决算数大于年初预算数，主要原因是人员职务职级晋升，导致人员经费及日常公用经费增加。

2. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算为38万元，支出决算为40.69万元，完成年初预算的107.08%。决算数大于年初预算数，主要原因是人员职务职级晋升，导致养老保险增加。

3. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）。年初预算为19万元，支出决算为20.44万元，完

成年初预算的107.58%。决算数大于年初预算数，主要原因是人员职务职级晋升，导致职业年金增加。

4. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）。年初预算为32万元，支出决算为33.67万元，完成年初预算的105.22%。决算数大于年初预算数，主要原因是人员职务职级晋升，导致医疗保险增加。

5. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为33万元，支出决算为34.61万元，完成年初预算的104.88%。决算数大于年初预算数，主要原因是人员职务职级晋升，导致住房公积金增加。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2025年度一般公共预算财政拨款基本支出决算550.28万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费519.77万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、住房公积金、奖励金等。

公用经费30.51万元，主要包括：办公费、工会经费、其他交通费用、其他商品和服务支出等。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位没有政府性基金财政拨款收支。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位没有国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算总体情况说明

本单位无财政拨款安排的“三公”经费支出。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1.因公出国（境）费决算数为0万元，因公出国（境）团组0个，累计0人次。

2.公务用车购置及运行维护费决算数为0万元，其中：公务用车购置费支出0万元，2025年使用财政拨款购置公务用车0辆；公务用车运行维护费0万元，2025年财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为0辆。

3.公务接待费决算数为0万元。其中：国内接待费0万元，共计接待0批次、0人次（含外事接待0批次、0人次）；国（境）外接待费0万元，共计接待0批次、0人次。

十、机关运行经费支出说明

本单位无财政拨款安排的机关运行经费支出。

十一、政府采购支出说明

2025年度政府采购支出总额0万元，其中：政府采购货物支出0万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出0万元。授予中小企业合同金额0万元，其中：授予小微企业合同金额0万元。

十二、国有资产占用情况说明

截至2025年12月31日，本单位共有车辆0辆，其中，符合规定领导干部用车0辆、机要通信用车0辆、应急保障用车0辆、执法执勤用车0辆、特种专业技术用车0辆、其他用车0辆， 单位价值100万元以上设备（不含车辆）0台（套）。

十三、预算绩效情况说明

济南市历下区12345市民服务热线运行中心无区级预算项目，不涉及预算绩效管理工作情况。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位本年度从本级财政部门取得的财政拨款，包括一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

二、上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入；包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

四、经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

五、附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

六、其他收入：指单位取得的除上述“财政拨款收入”“上级补助收入”“事业收入”“经营收入”“附属单位上缴收入”等以外的各项收入。

七、使用非财政拨款结余：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额。

八、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

九、结余分配：指事业单位缴纳的所得税以及从非财政拨款结余或经营结余中提取的各类结余。

十、年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

十一、基本支出：指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出。

十二、项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

十三、经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

十四、“三公”经费：指单位用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十五、机关运行经费：指为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

十六、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项），主要用于济南市历下区12345市民服务热线运行中心心的人员工资福利及日常公用等基本支出。

十七、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项），主要用于济南市历下区12345市民服务热线运行中心实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

十八、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项），主要用于济南市历下区12345市民服务热线

运行中心实施养老保险制度由单位实际缴纳的职业年金支出。

十九、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项），主要用于济南市历下区12345市民服务热线运行中心基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的事业单位的公费医疗经费。

二十、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项），主要用于济南市历下区12345市民服务热线运行中心按人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。